INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Основы ITIL 2011. Принципы организации ИТ подразделения компании

Программа

1 день

История создания и структура томов библиотеки ITIL

Знакомство с основными понятиями, концепциями и преимуществами процессного подхода в управлении услугами: процесс, владелец, цели, входы и выходы, показатели процесса.

2 день

Жизненный цикл сервисов

Создание и систематизация навыков использования библиотеки ITIL как современной базы знаний по лучшим методам организации и управления службами ИТ

3 день

Знакомство с основными томами библиотеки ITIL 2011

Service Strategy
Рассматривает бизнес-процессы целиком и демонстрирует взаимодействие IT и бизнеса

Рассматриваются следующие процессы: Взаимодействие с Бизнесом, Управление Финансами, Управление портфелем услуг, Управление Спросом

Service Design
Рассматривает процесс построения сервисов: работа начинается с идентификации новых или измененных требований бизнеса и заканчивается построением решения Рассматриваются следующие процессы: Управление каталогом услуг, Управление уровнем услуг, Управление мощностью, Управление доступностью, Управление непрерывностью, Управление поставщиками.

Service Transition
Рассматривает управление изменениями, проверку качества, а также анализ рисков Рассматриваются следующие процессы: Управление Изменениями, Управление Сервисными Активами и Конфигурациями, Управление Знаниями, Управление Релизами и Развертыванием, Процесс Планирования, Процесс Тестирования, Процесс Оценки

Service Operation
Обеспечение поддержки пользователей и выполнение ежедневных операций. Рассматриваются следующие процессы и функции: Управление инцидентами, Управление проблемами, Управление событиями, Управление доступом, Управление выполнением запросов, Сервис-деск, Управление техническими средствами, Управление программными средствами, Управление Операциями

Continual Service Improvement
Руководство по оценке предоставляемых сервисов, их анализ и поиск путей для постоянного повышения качества обслуживания

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz